

Huisregels, privacyreglement en klachtenmanagement

Fysiotherapie Kapellaan / Ouwerkerk Vught hecht sterke waarde aan een veilige en prettige werk- en behandelomgeving voor zowel cliënten als bezoekers en medewerkers. Om te kunnen komen tot deze omgeving zijn de volgende huisregels van kracht:

- Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, denkt u dan om waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn!
- Daar de praktijk ook minder valide cliënten behandelt is het prijzenswaardig dat, bij gebrek aan zitruimte, deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen?
- Het gebruik van een handdoek tijdens het uitvoeren van oefeningen in de oefenzaal is verplicht.
- Maak het apparaat na gebruik schoon met uw handdoek of met de daarvoor aanwezige papierrollen voor de cliënten die na u komen.
- Indien u uw kinderen meeneemt naar de trainingsruimte, geschiedt dit geheel op eigen risico.
- Gepaste sportkleding bij het trainen is gewenst. Het is niet toegestaan om met ontbloot bovenlichaam te trainen.
- Gebruikt materiaal (egels, halters, ballen, etc.) dient na gebruik opgeruimd te worden.
- Lectuur is eigendom van de praktijk. Als u tijdens het wachten lectuur leest, wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat?
- In de gehele praktijk geldt een rookverbod.
- Huisdieren zijn in de praktijk niet toegestaan.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

Betalingsregeling

- De cliënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan cliënt of namens cliënt verleende diensten.
- Indien u bij verhindering tenminste 24 uur van tevoren afzegt, wordt de gereserveerde tijd niet in rekening gebracht.
- Facturen die buiten de vergoeding van de zorgverzekeraar vallen, worden rechtstreeks bij de cliënt in rekening gebracht.
- De factuur van fysiotherapeut dient binnen twintig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de eenentwintigste dag na factuurdatum.
- Indien de cliënt in verzuim verkeert en na twee aanmaningen niet tot betaling is overgegaan, geeft de praktijk de vordering uit handen aan

incassopartner Medicas. Het is niet mogelijk om de overdracht aan Medicas ongedaan te maken.

Privacyreglement

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de wet op de Persoonsgegevens van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de cliënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

Reglement

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast de bovengenoemde Wet op Persoonsregistraties, een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement. Hieronder is het reglement weergegeven:

- Behalve de fysiotherapeut die u behandelt heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere fysiotherapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd, kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die gerelateerd zijn aan de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er (wetenschappelijk) onderzoek worden verricht. Daarvoor is het ondermeer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem). Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens (anoniem) voor (wetenschappelijk) onderzoek worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw fysiotherapeut.
- Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
- Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens naar wettelijke eis vijftien jaar zodanig gearhiveerd dat alleen binnen de praktijk werkzame mensen deze gegevens in kunnen zien.

Bejegening

Voor de omgang met en het behandelen van de cliënt zijn er ook een aantal richtlijnen opgesteld volgens welke de praktijk werkt. De officiële richtlijnen zijn op de praktijk beschikbaar.

- De werkwijze voor de behandeling van de cliënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient de cliënt dit onmiddellijk aan te geven.
- Indien er door bijv. geloofsovertuiging bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat, dient de cliënt dit bij de eerste

afpraak kenbaar te maken zodat de behandelende fysiotherapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.

- Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een fysiotherapeut van een andere sekse behandeld te worden dient dit voor het eerste consult aangegeven te worden.
- De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de fysiotherapeut en cliënt aanwezig zijn. Alleen bij oefenen groepstherapie kunnen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
- De fysiotherapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen.
- Indien een cliënt ontevreden is over het handelen van de therapeut, kan ten alle tijden van therapeut worden gewisseld.
- Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.

Klachten

- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens of met u als persoon omgaat kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken. Wij adviseren u om uw klacht eerst met uw therapeut of de praktijkhouder te bespreken. Indien er niet naar tevredenheid een oplossing wordt gevonden kunt u ook gebruik maken van de KNGF klachtenregeling. Informatie over deze klachtenregeling vindt u in de wachtruimte van de praktijk.